

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

Tímto dokumentem se stanovuje postup uzavírání smluv o poskytování a užívání telekomunikačních služeb firmy NetDeluxe s.r.o. a technické, provozní a organizační podmínky, na základě kterých bude firma NetDeluxe s.r.o. tyto služby poskytovat.

NetDeluxe s.r.o. poskytuje služby v oblasti internetu a přenosu dat na základě povolení a licencí vydaných oprávněnými orgány státní správy a v souladu s právními předpisy platnými v České republice.

Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené firmou NetDeluxe s.r.o. jako poskytovatelem těchto služeb a jakoukoliv jinou osobou jako uživatelem těchto služeb.

ZÁKLADNÍ POJMY

Pro účely všeobecných podmínek a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

odpovědný zástupce uživatele - osoba oprávněná k uzavírání a provádění změn smluv v oblasti nabízených služeb

pověřený pracovník - pracovník, jenž v jednáních s poskytovatelem zprostředkovává styk uživatele s poskytovatelem a na jehož adresu zasílá poskytovatel veškerou korespondenci

technicky způsobilý zástupce uživatele - osoba na straně uživatele, která je při zprovoznění a provozu služby určena k zajištění potřebné součinnosti

propůjčené zařízení - zařízení, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby

zakoupené zařízení - zařízení, jež si uživatel zakoupil od poskytovatele a je ve vlastnictví uživatele

specifikace služeb – dokument, obsahující základní popis poskytovaných služeb a specifické podmínky pro zavedení a poskytování služeb

aktivace služby - okamžik, kdy došlo ze strany poskytovatele ke zprovoznění uživatelem objednané služby

uživatel - fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb poskytovatele na základě smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb

všeobecné podmínky - dokument stanovící všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb

zúčtovací období - základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté služby

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.

Poskytovatel nese vůči uživatelům odpovědnost za kvalitu poskytované služby v rozsahu, v jakém ji může ovlivnit.

Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závadu na prostředcích poskytovatele nejpozději do 72 hodin v pracovních dnech od nahlášení poruchy nebo závady poskytovateli. Za odstranění poruchy je považován okamžik obnovení spojení nebo obnovení funkčnosti poskytované služby. Pro odstranění poruchy je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Uživatel je povinen zajistit po předchozím ústním nebo písemném upozornění dosažitelnost a součinnost technicky způsobilého

zástupce uživatele, pokud je to nutné pro odstranění závady. Poskytovatel je ve výše uvedených případech a za přítomnosti technicky způsobilého zástupce uživatele oprávněn ke vstupu do prostor uživatele.

Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je uvedeno ve specifikaci služby.

Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, při rutinní údržbě sítě či při odstraňování poruch. Pokud poskytovatel nezajistí obnovu funkčnosti do 48 hodin, může uživatel žádat vrácení poměrné části měsíčních úhrad a poplatků. Případná omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravidelnosti v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem uživateli písemně nebo jiným vhodným způsobem.

Poskytovatel neodpovídá uživateli za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb.

Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služeb, jestliže je jeho možnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat ani jí zabránit.

Poskytovatel nenes odpovědnost za bezpečnost informačního systému uživatele, jeho zařízení a programového vybavení pro přístup k internetu.

Poskytovatel není zodpovědný za služby internetu provozované jinými subjekty ani za obsah informací, které jsou jinými subjekty na internetu zveřejňovány.

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Uživatel odpovídá za to, že koncová zařízení, navazující na zařízení poskytovatele, budou mít platné technické a bezpečnostní atesty, v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. Jestliže uživatel tyto podmínky nesplní a správa telekomunikací provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese uživatel veškeré důsledky.

Uživateli se výhradně zakazuje zprostředkovávat službu dále třetím osobám bez písemného souhlasu provozovatele a to pod smluvní pokutou 10 000 Kč s DPH.

Uživatel se zavazuje, že propůjčená zařízení nebude přemísťovat bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu stanoveném provozovatelem.

Uživatel nesmí užívat objednané služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky nebo dobrými mravy.

Uživatel nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob.

CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Ceny za poskytované služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/1990 Sb. Podkladem pro ně je platný ceník poskytovatele. Případné odchylky od tohoto ceníku mohou být předmětem dohody.

Ceny za sjednané služby jsou fakturovány v objednaných platebních termínech podle platného ceníku služeb.

Dojde-li ke změně služby, potom se ceny za změněnou službu začínají účtovat dnem následujícím po provedení změny služby.

V případě nezaplacení faktury v termínu splatnosti, po upozornění a uplynutí náhradního termínu na zaplacení, který je 1 týden od dodání upozornění si poskytovatel vyhrazuje právo přerušit poskytování služeb a za každý den prodlení s platbou si účtovat částku ve výši 0,1 % z dlužné částky. Poskytovatel si vyhrazuje právo zastavit poskytování služeb až do zaplacení všech dlužných částek.

Pokud je závadou na systému či síti poskytovatele znemožněno uživateli užívání služeb v jednom dni po dobu delší než 15 hodin, má uživatel právo na kredit jednoho dne. Pokud by byla závadou na systému poskytovatele služba nedostupná více než deset dní v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek uživateli v plné výši.

OCHRANA DAT

Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat. Neručí rovněž za případné škody vzniklé uživateli omezením nebo znemožněním přístupu k internetu.

Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

Poskytovatel v okamžiku sjednání smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb získává ke zpracování osobní údaje Zákazníka a to Jméno a příjmení/Obchodní firmu/Název, Datum narození/Identifikační číslo, Adresu bydliště, Adresu přípojného místa, Adresu pro doručování v listinné formě, Adresu pro doručování elektronické pošty, telefonní číslo a informace o datových spojeních zákazníka. Ochrana těchto osobních údajů podléhá nařízením Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679. Poskytovatel se stává Správcem uvedených osobních údajů.

Správce osobních údajů je tedy společnost NetDeluxe s.r.o., Slovákova 1281, 684 01 Slavkov u Brna, tel. č.: +420 737 747 659, mail: info@netdeluxe.cz, [www: www.netdeluxe.cz](http://www.netdeluxe.cz).

Osobní údaje Jméno a příjmení/Obchodní firmu/Název, Datum narození/Identifikační číslo, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě jsou zpracovány na základě tohoto smluvního vztahu a na základě zákona č. 127/2005 Sb. za účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli zákonem daných povinností pro tento typ smluvního vztahu a za účelem realizace vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem nutné pro plnění této smlouvy. Poskytnutí těchto osobních údajů je zákonným požadavkem. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat.

Tyto osobní údaje Jméno a příjmení/Obchodní firmu/Název, Datum narození/Identifikační číslo, Adresa bydliště a Adresa pro doručování v listinné formě budou u Správce uloženy po dobu trvání tohoto smluvního vztahu a dalších 5 let počínajících koncem účetního období, ve kterém smluvní vztah skončil. Toto je nutné zejména kvůli požadavkům zákona o účetnictví č. 563/1991.

Osobní údaje Adresa přípojného místa, Adresa pro doručování elektronické pošty a telefonní číslo jsou zpracovávány na základě oprávněného zájmu poskytovatele souvisejícím s účelem poskytování služeb dle této smlouvy, zejména pak kvůli možnosti přiměřené vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem potřebné pro plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí těchto údajů není možné tento smluvní vztah realizovat. Osobní údaje Adresa přípojného místa, Adresa pro doručování elektronické pošty a telefonní číslo budou u Správce zpracovávány po dobu trvání tohoto smluvního vztahu a další 2 roky.

Osobní údaje informace o datových spojeních zákazníka jsou zpracovávány na základě zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v §97, odst. 3. a vyhlášky 357/2012 Sb., o uchovávání, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů. Zpracovávání těchto osobních údajů je

zákonným požadavkem. Tyto osobní údaje informace o datových spojeních zákazníka jsou u Správce uloženy po dobu 6 měsíců od svého vzniku.

Osobní údaje informace o datových spojeních zákazníka budou předávány dalším příjemcům a to soudu, státnímu zástupci, policejnímu orgánu v rámci vedení vyšetřování závažné trestné činnosti nebo Bezpečnostní informační službě, Vojenskému zpravodajství a České národní bance a to vždy na základě řádné žádosti a jejího odůvodnění. Žádné jiné výše uvedené osobní údaje nebudou předávány žádným dalším příjemcům, pokud o to Zákazník výslovně nepožádá.

Zákazník má v souladu s nařízením Evropského parlamentu a radu EU č. 2016/679 právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, i právo na přenositelnost údajů.

Zákazník má dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Uživatel není oprávněn převádět bez souhlasu firmy NetDeluxe s.r.o. jakákoliv práva nebo závazky vyplývající ze smlouvy nebo těchto všeobecných smluvních podmínek na třetí osoby.

Poskytování služeb začíná dnem zprovoznění služby, není-li dohodnuto jinak.

Pokud se některé ustanovení těchto všeobecných smluvních podmínek nebo smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost všeobecných smluvních podmínek nebo smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které stávající ustanovení nahradí a které co nejlépe odpovídá hospodářskému účelu původního ustanovení.

Uživatel je povinen firmu NetDeluxe s.r.o. neprodleně písemně informovat o jakýchkoliv zamýšlených změnách adresy.

Pokud bude NetDeluxe s.r.o. nucena písemně kontaktovat uživatele prostřednictvím poštovní zásilky, bude tak učiněno na poslední adresu, kterou uživatel písemně sdělil.

Smluvní vztah mezi uživatelem a firmou NetDeluxe s.r.o. se řídí ustanoveními Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších změn a doplnění. Spory mezi uživatelem a firmou NetDeluxe s.r.o. budou řešeny dle §129 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, Českým telekomunikačním úřadem.

Nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 64 odst. 10), jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 odkládá až do nabytí právní moci rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.